



Mon logement Mode d'emploi

GUIDE DU LOCATAIRE

GRAND **LYON**
HABITAT

1

J'ARRIVE CHEZ MOI

Afin de m'accompagner au mieux dans mon emménagement GRANDLYON HABITAT fait le point sur les formalités à accomplir pour m'installer en toute tranquillité.

Mon bail

Il est signé entre GRANDLYON HABITAT et moi, il me rappelle les obligations contractuelles du bailleur et du locataire (*paiement du loyer et des charges, dépôt de garantie, utilisation du logement, etc*).

Mon assurance habitation

Selon la loi française, je dois assurer mon logement avant d'en prendre possession. Je pense à renouveler chaque année mon contrat d'assurance pour être en règle.





Mon état des lieux

Il est effectué en ma présence. L'état du logement est soigneusement consigné. Le contrat entre GRANDLYON HABITAT et moi démarre lors de la remise des clés.



ATTENTION

Je dois conserver précieusement mon bail avec l'état des lieux, on me les demandera lors de mon départ.



GRANDLYON HABITAT s'engage !

Un mois après mon emménagement GRANDLYON HABITAT propose une visite de "courtoisie". L'objectif est de répondre aux questions que j'ai pu me poser durant ce premier mois d'habitation et de refaire un point ensemble sur nos engagements mutuels.

"Je profite de la visite pour me faire préciser l'emplacement des compteurs - eau, gaz, électricité - des locaux poubelles et encombrants, le fonctionnement des équipements en place : robinets ou vannes d'ouverture du gaz, de l'eau par exemple."



1

J'ARRIVE CHEZ MOI

Ma nouvelle adresse

Je peux déclarer sur internet ma nouvelle adresse simultanément auprès de plusieurs services de l'administration et de fournisseurs d'énergie.

www.service-public.fr/particuliers/vos-droits/R11193

Pour mes autres contacts, je change d'adresse auprès de La Poste (Banque, assurance auto, mutuelle, abonnements à des journaux, opérateur téléphonique, famille et amis..).

Rappel : il est formellement interdit au locataire de sous-louer son appartement vide ou garni. Voir l'article 10 du bail : Interdiction de sous-louer ou de céder.



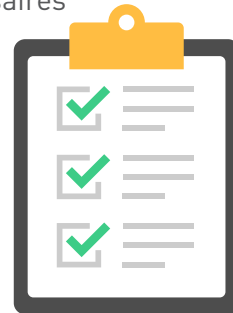
Mes abonnements

Je dois penser à souscrire mes différents abonnements auprès des fournisseurs d'électricité, de gaz et d'un opérateur téléphonique. Si ma consommation d'eau n'est pas comptabilisée dans mes charges, je dois ouvrir un contrat avec la société prestataire (Veolia par exemple).



La grille de vétusté

La grille de vétusté est un document, annexé au bail, on me la remet en entrant (pour les locataires déjà en place, elle est remise lors de l'état des lieux sortant ou de la visite conseil). Elle définit la durée de vie des équipements, les franchises en cas de dégradations, les abattements conventionnels pour vétusté applicables aux travaux nécessaires en cas d'utilisation anormale et de dégradation ou d'absence d'entretien.



Mes aides au logement

En fonction de mes ressources, je peux bénéficier d'une aide au logement. Si c'est le cas, GRANDLYON HABITAT est en lien avec les services de la CAF et transmet directement les informations à l'organisme pour une demande d'APL.

ATTENTION

Pour que ma demande d'APL soit recevable par la CAF, je dois penser à actualiser mes ressources sur le site de la Caisse d'Allocations Familiales.

Sous
1 à 2 mois

“La CAF me notifiera mes droits : si je bénéficie d'une aide au logement, le montant de celle-ci sera versé chaque mois directement à GRANDLYON HABITAT et sera déduit de mon loyer.”



Contactez ma Caisse d'Allocations Familiales



- **Par téléphone :**

0 810 25 69 80 (service 0,06€/min + prix d'un appel)
Un conseiller me répond du lundi au vendredi de 9h à 16h30.



- **Par courrier :**

CAF du Rhône - 67 boulevard Vivier Merle - LYON 3^e



- **Sur place :**

Lyon 3^e : 67 boulevard Vivier Merle
Lyon 8^e : 106 rue Villon
Accueil uniquement sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h à 16h.



Pour prendre rendez-vous sur le site internet www.caf.fr
Accueil en langue des signes pour les personnes malentendantes :
SUR RENDEZ-VOUS, tous les jeudis de 9h à 12h.

2

JE PRENDS SOIN DE MON LOGEMENT

Pour conserver un cadre de vie agréable,
je dois entretenir mon logement régulièrement.
Mon statut de locataire me donne des droits,
mais j'ai aussi des devoirs.

La loi (n°89-462 du 6 juillet 1989) rappelle que :

- **Je prends à ma charge l'entretien courant du logement**, des équipements mentionnés au contrat de location, les petites réparations ainsi que l'ensemble des réparations locatives définies par décret (n° 87-712 du 26 août 1987).
- **Le propriétaire (ici GRANDLYON HABITAT) doit entretenir le logement en état de servir** à l'usage prévu dans le contrat de location. Il doit effectuer toutes les réparations, autres que locatives et qui sont nécessaires au maintien en l'état et à l'entretien normal du logement.



Mes petits entretiens au quotidien

Je dois effectuer l'entretien courant de mon logement et de ses équipements, et assurer les petites réparations. Le défaut d'entretien me sera répercuté sur le montant des réparations locatives, lorsque je quitterai mon logement.

Je suis responsable de l'entretien courant :

- **du réseau électrique** : entretien et remplacement des prises, interrupteurs, fusibles, douilles d'ampoules...
- **de la Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC)** : nettoyage régulier des bouches d'entrée et de sortie d'air.
- **de la plomberie** : entretien des siphons, débouchage des conduits d'évacuation, éviers, lavabos, baignoires...
- **des portes et fenêtres** : entretien courant et graissage (poignée de portes, charnières, joints...).



Je suis aussi chargé du nettoyage, de l'entretien et de la réparation des points suivants :

- du débouchage de mes toilettes.
- des revêtements de sols et muraux.
- des persiennes (PVC).
- de ma boîte aux lettres.
- du cellier, du garage et de la cave (ces locaux doivent rester fermés).
- des jardins privatifs (pelouses, haies, arbustes...).



2

JE PRENDS SOIN DE MON LOGEMENT

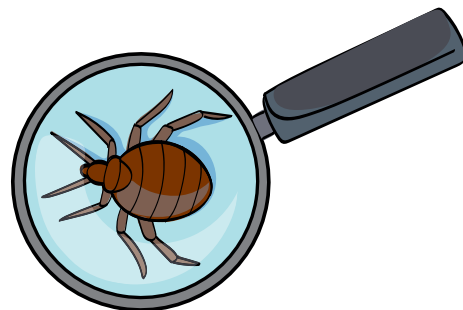
GRANDLYON HABITAT est responsable de :

- **la robinetterie** : intervention sur les robinets, la chasse d'eau, les joints d'étanchéité.
- **la ventilation, la ventilation double flux** : entretien annuel* des bouches d'aspiration et de sortie d'air, remplacement le cas échéant.
- **la désinsectisation** : intervention d'une entreprise spécialisée pour traiter les cafards et les blattes (1 visite annuelle et plus si nécessaire*). La désinsectisation des autres insectes est à ma charge. Pour les punaises de lit, je dois me rapprocher immédiatement de mon agence de proximité.
- **des appareils à gaz** : entretien et réparation de la chaudière et du chauffe-eau gaz.
- **l'équipement de sécurité** : fourniture des détecteurs de fumées (DAAF).
- **le ramonage et ventilation naturelle** : ramonage des conduits de fumées et / ou entretien des bouches d'entrées d'air. Le nettoyage est à la charge du locataire.

Ces interventions sont effectuées par des entreprises sous contrat avec le bailleur. Le coût de certaines prestations sera facturé au locataire : robinetterie, produits de désinsectisation.

!
ATTENTION

***Comme il est indiqué dans le bail, ces interventions sont importantes : l'entreprise doit pouvoir avoir accès à mon logement le jour de son passage.**



GRANDLYON HABITAT s'engage !

Chaudière : 1 fois par an – Visite entretien complet
Robinetterie : 1 fois tous les 3 ans – Visite entretien global
Ascenseurs : 12 visites annuelles (contre 9 réglementaires)



Pour en savoir +

Je me reporte au guide des réparations locataires : "Entretien et réparations : Qui fait quoi ?" dans mon espace locataire.

"Si je souhaite effectuer des transformations dans mon logement (plafond, sols, cuisine, sanitaires...), il me faut impérativement obtenir une autorisation de la part de GRANDLYON HABITAT. Ces travaux sont intégralement à ma charge et deviennent la propriété de GRANDLYON HABITAT au moment de mon départ."



Pour demander l'autorisation, je dois me rapprocher de la ligne directe des locataires :

04 72 74 68 42



et dois faire une demande écrite.

3

JE GÈRE MES DÉPENSES

Chaque mois, aux alentours du 28, je reçois un avis d'échéance de GRANDLYON HABITAT. Sur ce document sont inscrits le loyer, les provisions pour charges locatives et, si j'en bénéficie, l'aide au logement.

Quand et comment payer mon loyer ?

"À GRANDLYON HABITAT, je ne paye pas d'avance. Je règle mon avis d'échéance du mois en cours à la fin du mois, au plus tard le 1^{er} du mois suivant. Avec le prélèvement automatique j'ai 5 à 10 jours supplémentaires pour régler mon loyer."





Deux modes de paiement différents pour régler mon avis d'échéance

1. Le prélèvement automatique

Chaque mois, mon compte bancaire ou postal est débité **automatiquement**, toujours à la même date : le 1^{er}, le 5 ou le 10. Plus besoin de m'en soucier !

La démarche est très simple : un **mandat de prélèvement SEPA** plus un **RIB** ou un **RIP** et c'est fait !



2. Le paiement en ligne

En créant mon espace personnalisé sur **www.grandlyonhabitat.fr**, je paye mon loyer **simplement** et **en toute sécurité** avec ma carte bancaire. Sans engagement, cette solution me permet de payer chaque mois l'échéance du mois ou seulement une partie du loyer.

Comment je passe au prélèvement automatique

1. Je contacte la ligne directe ou je me rends à l'accueil de mon agence de proximité pour récupérer **le formulaire** appelé "**Mandat de prélèvement SEPA**".
2. Je remplis **le formulaire** et je joins un RIB ou RIP (original)
3. Je dépose **le dossier** en agence ou j'envoie le tout sous enveloppe timbrée à :

GRANDLYON HABITAT

Direction de la gestion immobilière
Le Terra Mundi
2, place de Francfort - CS 13754
69444 LYON Cedex 03



3

JE GÈRE MES DÉPENSES

Pour payer,
je mets
une alerte sur
mon téléphone



Mon avis d'échéance, mode d'emploi

Chaque fin de mois je reçois mon avis d'échéance. Ce document indique le montant de mon **loyer** et de mes **charges locatives (provisions pour charges)**.

Je **paie mon loyer** pour le **mois écoulé**. Par exemple, au début du mois de mars, je règle le loyer du mois de février.

Je dois adresser le paiement impérativement **avant le 1^{er} de chaque mois**, sauf si j'opte pour le prélèvement automatique.



Avis d'échéance

Mon avis d'échéance est une facture du loyer et des charges que je dois régler.

Avis d'échéance de octobre 2020

Compte locataire :

La ligne directe de GRANDLYON HABITAT : 04 72 74 67 42



NOM DU LOCATAIRE
ADRESSE

Compte locataire

Avant de contacter GrandLyon Habitat, je me munis des références de mon compte locataire. Je les mentionne pour toute question auprès de mon bailleur.



Provisions sur charges

Elles correspondent à l'estimation des dépenses au vu des factures engagées pour ma résidence. La régularisation a lieu chaque année.



GRANDLYON HABITAT (OPH)
Le Terra Mundi - 2, place de Francfort
CS 13754 - 69444 Lyon Cedex 03

M
N° de contrat :

ÉTAT ACTUEL DE VOTRE COMPTE

Au 22 septembre 2020 vous nous deviez **0,00**

OPÉRATIONS	DÉBIT	CRÉDIT
Solde au 22 septembre 2020	0,00	
FACTURE 01/09/2020-30/09/2020	110,51	
PREL. AUTO DU 10/10/2020		110,51

Votre solde avant cette échéance **0,00 €**

Sous réserve de versements tardifs qui n'auraient pu être comptabilisés.
EN CAS DE DETTE, CONTACTEZ AU PLUS VITE VOTRE AGENCE.

MONTANT PRÉLEVÉ LE 10 NOVEMBRE 2020 :

110,51 €

ÉCHÉANCE du 01/10/2020 au 31/10/2020

Ref. Local : 0026.15.06.1042	
LOYER LOGEMENT	327,81
PROVISION CHARGES GÉNÉRALES	14,89
PROVISION ENTRETIEN PROPRIÉTÉ	19,48
PROVISION TAXES OM LOGEMENTS	8,31
PROVISION CHAUFFAGE COLLECTIF	35,91
APL RHONE	-289,08
RÉDUCTION LOYER DE SOLIDARITÉ	-59,40

Ref. Local : 0746.02.01.2053	
LOYER STATIONNEMENT TVA	41,14
TVA	8,23
PROVISION CHARGES GARAGES-PKG	2,50
PROVISION TAXES OM GARAGES	0,72

TOTAL DE L'ÉCHÉANCE 110,51

Aides éventuelles

Les aides dont je dispose sont mentionnées ici. Leur montant est soustrait au loyer et aux provisions sur charges.

Code barre

Je peux utiliser le code barre à la Poste (paiement en espèces par Efficash) pour régler une dette ou régulariser un retard.

État de mon compte locataire

Je retrouve ici les dernières opérations de mon compte : règlement, facture...
Si le montant apparaît en rouge, je suis débiteur, je dois régler cette dette en plus du mois en cours.
Je règle cette dette au plus vite afin d'éviter les complications.
Si le montant apparaît en vert, mon crédit est déduit de mon avis d'échéance en cours.

Total avis d'échéance

Montant du loyer et des charges pour le mois concerné (hors dette).

GRANDLYON HABITAT s'engage !

Si j'ai des questions sur mon avis d'échéance, si je ne sais pas quel mode de paiement choisir, et si j'ai des difficultés pour payer mon loyer, **je contacte immédiatement la ligne directe des locataires au 04 72 74 67 42.**

Des charges pour plus de services

Chaque mois, je paie des provisions pour charges ⁽¹⁾.

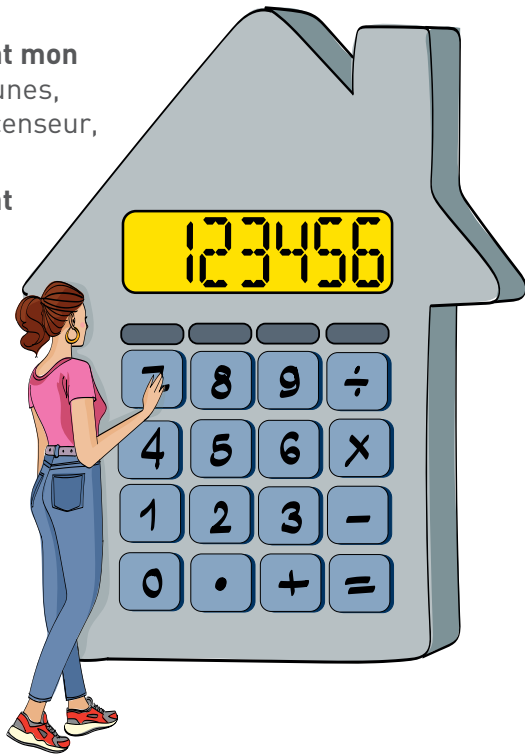
Elles correspondent à :

- **des prévisions de dépenses concernant mon immeuble** (électricité des parties communes, électricité pour le fonctionnement de l'ascenseur, l'entretien des espaces verts, etc).
- **des provisions de dépenses concernant mon logement** (entretien de la robinetterie, du chauffage s'il est collectif, de la chaudière, du palier, etc).

Elles concernent aussi la taxe d'ordures ménagères et mes consommations d'eau*, si ce poste est géré directement par GRANDLYON HABITAT.

(1) Décret 87-712 du 26 avril 1987

* Pour ma consommation d'eau, un forfait sera appliqué la première année. Les années suivantes : mes provisions seront égales à la moyenne mensuelle de mes consommations d'eau de ma première année de location.



Comment se calculent mes charges ?

Les provisions pour charges sont expliquées au dos de mon avis d'échéance. Une fois par an, GRANDLYON HABITAT calcule la régularisation des charges en comparant les dépenses réelles enregistrées par les factures avec la somme des provisions et ce, pour chaque locataire. Je reçois un décompte individuel de charges locatives qui me précise :

- le montant des dépenses constatées pour mon immeuble,
- la répartition de ces dépenses entre tous les locataires et ma quote-part.

Si les provisions que j'ai versées sont supérieures à ma quote-part, la différence sera déduite sur l'un de mes prochains avis d'échéance.
Si elles sont inférieures à ma quote-part, il me sera demandé le règlement de la différence par chèque.

Des conseils pour réduire mes charges

1

Économies d'électricité



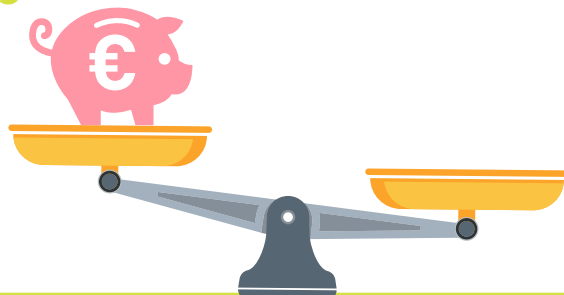
- J'utilise des ampoules à basse consommation dans les pièces à vivre (LED) et je pense à les dépoussiérer.
- Je ne dois pas ouvrir le réfrigérateur sans arrêt, ne pas mettre des plats encore chauds, ne pas le placer à côté d'une cuisinière, le dégivrer régulièrement.
- J'évite l'utilisation de climatiseurs qui augmentent la facture de 20 à 25 %.

2

Économies d'eau



- Je préfère les douches aux bains.
- Je ne dois pas laisser couler l'eau pendant ma toilette ou en lavant la vaisselle.
- Je dois penser à utiliser la touche éco de la machine à laver.
- Il faut que je sois vigilant à la fuite d'eau.



3

Économies de chauffage



D'après le code de l'énergie (version en vigueur au 7 août 2019), **la température de base est 19°C**. Pour le chauffage individuel, prévoir 17°C dans les chambres, 19 à 21°C dans le séjour et la cuisine, 16°C lorsque je pars travailler et 8°C si je m'absente plus d'une semaine (je ne dois pas l'arrêter).

Cinq minutes avec la fenêtre ouverte suffisent pour aérer une pièce. La nuit, je dois fermer les volets et les rideaux pour conserver la chaleur. En période de chauffage, prolonger l'aération trop longtemps refroidit le logement et augmente la consommation (cela peut entraîner une augmentation des charges).

"De mon côté, quelques gestes simples au quotidien me permettront d'économiser mes charges."



15

3

JE GÈRE MES DÉPENSES

4

J'AMÉLIORE MA QUALITÉ DE VIE

Se sentir bien chez moi, c'est aussi se sentir bien dans ma résidence. Voici quelques règles élémentaires pour rendre la vie plus agréable à tout le monde.

Vivre en bonne entente avec mes voisins

Ma résidence est un lieu de vie partagé avec mes voisins. Quelques règles sont à respecter pour une vie plus agréable :

- 1. Je profite de mon balcon dans le respect du voisinage :**
je ne le nettoie pas à grandes eaux. Je n'ai pas le droit de faire des barbecues et d'y entreposer des objets (appareils électroménagers, vélos, antennes paraboliques...).
Je dois étendre mon linge à l'abri des regards.
- 2. Je respecte les parties communes :** je préserve la propreté des entrées, escaliers, ascenseurs...
Je n'entrepose pas d'objets sur le palier.



3. Je veille au calme de ma résidence :

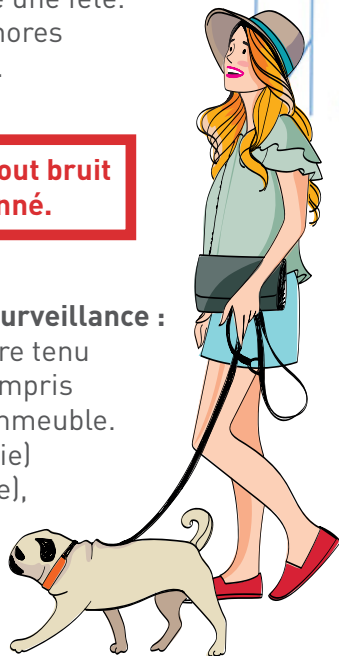
je ne laisse pas mes enfants jouer à proximité des immeubles et je préviens mes voisins si j'organise une fête.
Je dois éviter toutes les nuisances sonores susceptibles de déranger mes voisins.



Même avant 22 heures, tout bruit gênant peut être sanctionné.

4. Je ne laisse pas mon chien sans surveillance :

pour des raisons de sécurité, il doit être tenu en laisse durant les promenades, y compris dans les parties communes de mon immeuble.
Pour les chiens d'attaque (1^{ère} catégorie) ou de garde et de défense (2^e catégorie), je dois impérativement le déclarer à la mairie et le museler.



Le **règlement intérieur** de GRANDLYON HABITAT s'applique à mon **appartement**, aux **parties communes**, aux **parkings** et aux **espaces extérieurs**, à ma **cave**. Je suis également **responsable** du **respect** de ce **règlement intérieur** par mes **enfants mineurs** et mes **visiteurs**.

En cas de **non-respect de ce règlement**, GRANDLYON HABITAT se réserve le droit d'intenter **une action judiciaire** et de demander le paiement de frais de remise en état liés aux éventuelles **dégradations**.

Si je constate que le règlement intérieur n'est pas affiché dans mon hall d'entrée, je n'hésite pas à **informer mon agence de proximité**.



GRANDLYON HABITAT s'engage !

GRANDLYON HABITAT s'assure :

- de l'entretien de mes parties communes selon un planning affiché dans ma résidence
- de l'entretien et de l'embellissement des espaces extérieurs communs
- de l'entretien et de la sécurisation des espaces verts et des aires de jeux

4

J'AMÉLIORE MA QUALITÉ DE VIE

Je traite mes déchets de manière responsable

• Les poubelles

Un local est à ma disposition. Je prends soin de déposer mes déchets (alimentaires, papiers et emballages sales, débris vaisselle, films et sacs plastiques) dans le bac gris, dans un sac fermé.

• Le tri

La collecte sélective des déchets ménagers est déjà en place sur certains quartiers : je dois me renseigner auprès de mon gardien ou de mon chargé de clientèle.

Rappel : Le bac à couvercle jaune à gauche est réservé à mes bouteilles et flacons plastiques, boîtes métalliques, cannettes et aérosols, briques alimentaires, boîtes et emballages en carton, journaux, magazines et prospectus.

Je les mets directement dans le bac **sans sac poubelle**.

• Les encombrants

La déchetterie les accepte gratuitement.
Il est interdit de déposer des encombrants dans les parties communes de quelque nature soient-ils.



Les équipes de proximité s'assurent du bon entretien du site, de sa propreté.

À NOTER : GrandLyon Habitat est en droit de me facturer l'enlèvement des encombrants, il est récupérable dans mes charges.



Pour éviter une augmentation des charges, rendez-vous dans la déchetterie la plus proche :



Horaires des déchetteries

Horaires d'hiver

Du 1^{er} novembre au 31 mars

Du lundi au vendredi :

9h-12h et 14h-17h

Le samedi : **9h-17h**

Le dimanche : **9h-12h**

Fermeture jours fériés

Horaires d'été

Du 1^{er} avril au 31 octobre

Du lundi au vendredi :

8h30-12h et 13h30-18h

Le samedi : **8h30-18h30**

Le dimanche : **9h-12h**

Fermeture jours fériés

La déchetterie de Villeurbanne Nord est fermée le dimanche matin.

5

JE CHANGE DE SITUATION

Un changement dans ma vie ?

Si **GRANDLYON HABITAT** connaît ma situation familiale et professionnelle, ses équipes peuvent agir plus efficacement pour répondre à mes demandes ou m'aider à trouver des solutions.

La demande de logement social traditionnelle

Si je souhaite changer de logement en fonction de ma nouvelle situation :

mariage, bébé, évolution professionnelle mais aussi divorce, vieillissement, situation d'handicap, je fais une demande de mutation.



Comment m'y prendre ?

Il faut que je suive la démarche de demande de logement social traditionnelle :

- Je télécharge ou récupère le formulaire Cerfa.
- Je complète le formulaire en précisant bien mon logement actuel sur la 3^e page.
- Je coche la case locataire HLM.
- J'indique le nom de l'organisme bailleur : GRANDLYON HABITAT.
- Je renvoie le formulaire Cerfa complété, accompagné d'une copie de ma pièce d'identité à :

GRANDLYON HABITAT
Demande de logement
BP 80069 -
69 653 Villefranche sur Saône Cedex



**ou je le dépose à l'accueil du siège
ou dans son agence
GRANDLYON HABITAT**

**L'enregistrement de la demande
ne vaut pas l'attribution d'un logement.**



GRANDLYON HABITAT s'engage !

Je demande un rendez-vous personnalisé pour en savoir + et pour m'accompagner dans ma demande.

En cas de difficultés de mobilité ou liées à une situation de handicap, un conseiller social se rend à domicile pour établir avec moi un diagnostic, proposer et mettre en œuvre une solution adaptée à ma situation (relogement, adaptation du logement, mobilisation de nos partenaires, recours à un ergothérapeute).

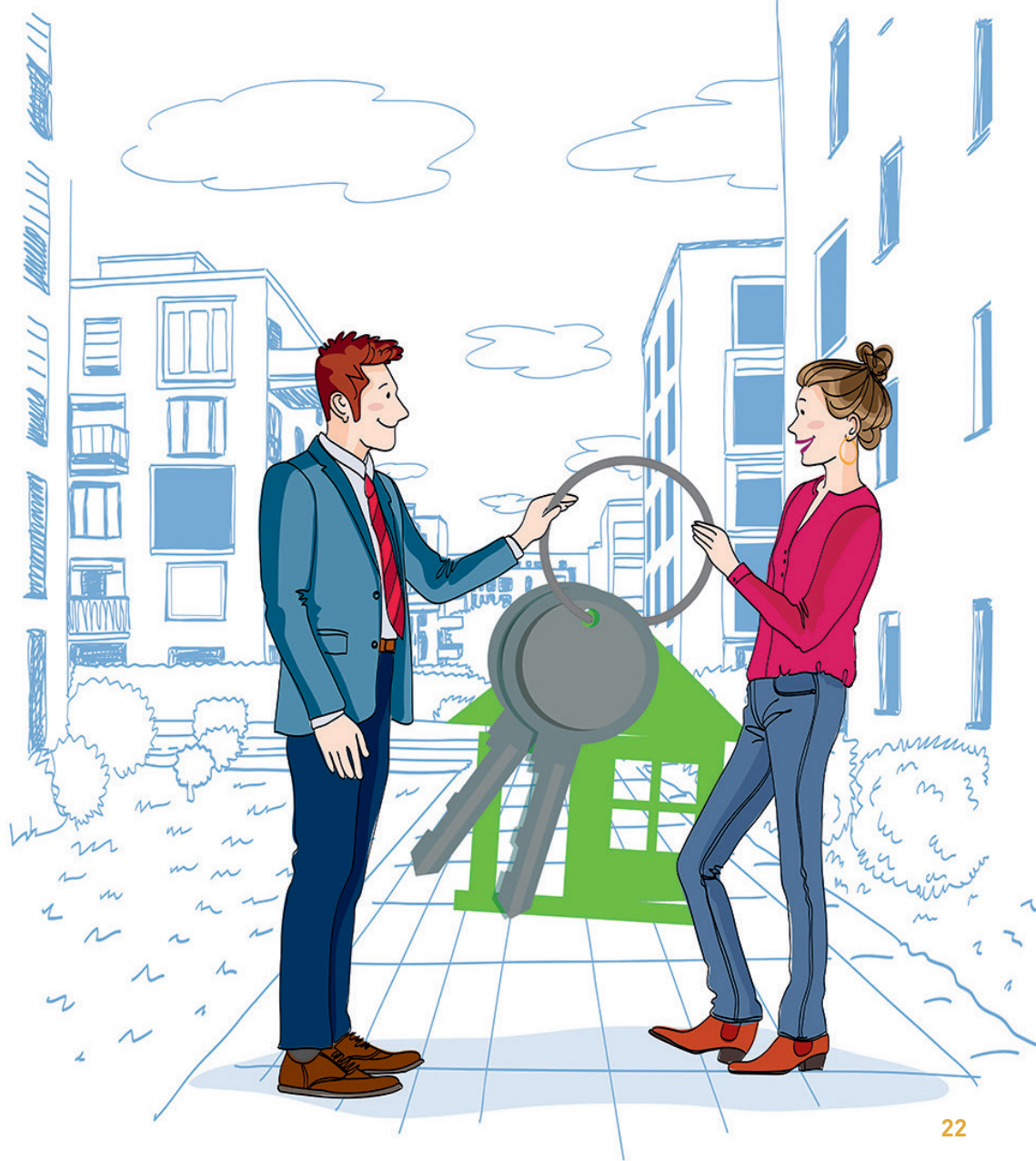
Je souhaite devenir propriétaire

Je peux devenir propriétaire dans le logement social, c'est possible avec l'accèsion sociale à la propriété.

Depuis plus de 20 ans GRANDLYON HABITAT facilite le **parcours résidentiel de ses locataires** en développant son **offre de vente de logements à prix abordables**.

Si je suis intéressé, je consulte les offres sur **www.grandlyonhabitat.fr**

www.grandlyonhabitat.fr/
Je-cherche-un-bien/
Devenir-proprietaire/Offres-de-vente



“Pour tout changement de situation, je n’oublie pas de prévenir également la Caisse d’Allocations Familiales de Lyon (CAF).”

En tant que locataire, je bénéficie de plusieurs avantages :

Si mon logement est mis en vente par GRANDLYON HABITAT il m’est proposé en priorité pour l’acheter.

1

Si mon logement est mis en vente, je peux le proposer à mes enfants, petits-enfants ou parents (à condition de respecter les plafonds de ressources).

2

Comme tous les locataires d’un logement social, je suis prioritaire sur toutes les annonces de vente faites par GRANDLYON HABITAT et par les autres bailleurs, sous certaines conditions.

3



GRANDLYON HABITAT s’engage !

Tout au long de mon projet, je bénéficie de conseils personnalisés et d’un suivi de A à Z.

6

JE QUITTE MON LOGEMENT

Avant de faire mes cartons, je dois penser à accomplir les formalités nécessaires.

La résiliation du bail

Je dois avertir mon agence GRANDLYON HABITAT **1 mois avant mon départ.**

Ce courrier, signé par tous les titulaires mentionnés sur mon bail, doit impérativement être envoyé en **Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, ou remis en main propre en agence, contre un récépissé.**

Si je loue un garage ou une place de parking, je ne dois pas oublier de donner également congé pour le bail qui concerne cette location.

À partir de ce moment, mon logement peut être visité à tout moment, en vue de sa relocation.

Dès que je connais ma nouvelle adresse, je dois la communiquer à mon agence GRANDLYON HABITAT.



GRANDLYON HABITAT s'engage !

Si je vis dans un logement trop grand (ayant au moins 2 chambres inoccupées) et si je désire être relogé, GRANDLYON HABITAT participe aux frais de déménagement.



“Je peux réaliser moi-même certains petits travaux avant de partir : j’évite ainsi qu’ils me soient facturés par GRANDLYON HABITAT.”



“Si je bénéficie du Loca-Pass, GRANDLYON HABITAT restitue la caution à l’organisme collecteur.”



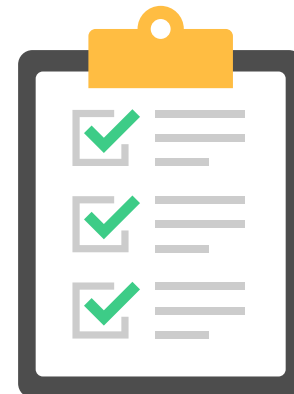
La visite conseil

Dès que je reçois ma notification de départ, GRANDLYON HABITAT viendra visiter mon logement afin de me prévenir d’éventuelles réparations dites “locatives”⁽¹⁾ à réaliser à mes frais.

L’état des lieux

Le jour de mon départ, avec GRANDLYON HABITAT nous effectuons ensemble, l’état des lieux de sortie : mon logement et ses éventuelles annexes (cellier, cave, garage, grenier) devront être vides et propres.

Ensuite le bailleur récupère l’ensemble de mes clés (les clés manquantes et les serrures correspondantes me seront facturées). Les trous doivent être rebouchés et les douilles électriques mises en place.



Remboursement de mon dépôt de garantie

Ma caution me sera restituée dans un délai de **deux mois maximum** à compter de mon départ. Il faudra déduire, le cas échéant, les sommes restant dues à GRANDLYON HABITAT : impayés, régularisation de charges, réparations locatives...



ATTENTION

Cet état des lieux sera comparé à celui de mon arrivée (comprenant la grille de vétusté), afin de définir les éventuelles réparations à ma charge⁽¹⁾.

[1] Décret 87-712 du 26 avril 1987

7

JE FAIS CONNAISSANCE AVEC GRANDLYON HABITAT

GRANDLYON HABITAT est un bâtisseur et un gestionnaire responsable, précurseur dans le développement durable. L'organisme offre aux publics économiquement modestes, un habitat abordable ainsi qu'un accompagnement de proximité favorisant des parcours résidentiels adaptés à leurs besoins, et leur intégration sur tous les territoires de la Métropole lyonnaise.



L'information en direct chez moi

1

Dans ma boîte aux lettres : "Entre Nous" et "100% immo"

"Entre le 25 et le 5 du mois suivant, je reçois avec mon avis d'échéance la lettre d'information des locataires "Entre Nous". Elle me tient au courant de l'actualité, des services de GRANDLYON HABITAT et me donne des conseils pratiques. Elle est également accompagnée de la lettre d'informations commerciales "100% Immo" qui regroupe les offres de vente de logements en cours dans le patrimoine de GRANDLYON HABITAT."



2

Dans mon allée : mes contacts GRANDLYON HABITAT

"La fiche Mes contacts GRANDLYON HABITAT, apposée dans mon hall d'entrée en permanence, me renseigne sur mes différents interlocuteurs à GRANDLYON HABITAT (agence, chargé de clientèle, gardien, ligne directe des locataires, déchèterie la plus proche)."

3

Sur internet : www.grandlyonhabitat.fr

"Pour en savoir plus sur GRANDLYON HABITAT, je visite le site : www.grandlyonhabitat.fr. En créant mon espace locataire, je peux payer mon loyer en ligne, consulter mon avis d'échéance et suivre mes réclamations."



Comment fonctionne mon agence ?

Véritable service de proximité, mon agence est à mes côtés pour m'écouter et m'informer sur la gestion quotidienne de ma résidence et de mon logement.

Du **gardien** aux **commerciaux**, en passant par le **chargé de clientèle**, le **conseiller social**, tous ces **professionnels** s'engagent à me **simplifier la vie**.

Ils m'orientent en fonction de la situation ou du problème que je rencontre, m'aident dans la résolution de conflits de voisinage ou encore me conseillent en cas de difficultés financières.

5 agences de proximité GRANDLYON HABITAT :

Ouverture du lundi au vendredi de 8h30 à 11h45

Agence Centre :

99 rue Bugeaud - Lyon 6^e

Agence États-Unis :

18-20 rue des Serpollières - Lyon 8^e

Agence Jean Mermoz :

147 avenue Jean Mermoz - Lyon 8^e

Agence Grand Ouest :

48 avenue Rosa Parks - Lyon 9^e

Agence SUD-EST :

3, avenue Salvador Allende - 69120 Vaulx-en-Velin

Les 3 domaines d'intervention de mon agence

1. La proximité

Pour gérer au quotidien l'hygiène et la propreté des résidences, traiter les réclamations des locataires et diriger les entreprises intervenant sur les résidences.

2. La vie sociale

Pour prendre en compte les besoins spécifiques des locataires (handicap, perte de mobilité, fragilités économiques et sociales, problèmes de voisinage...).

3. La relocation

Pour louer et remettre en état rapidement les logements afin de permettre l'entrée de nouveaux locataires.



8

MES CONTACTS EN CAS DE BESOIN

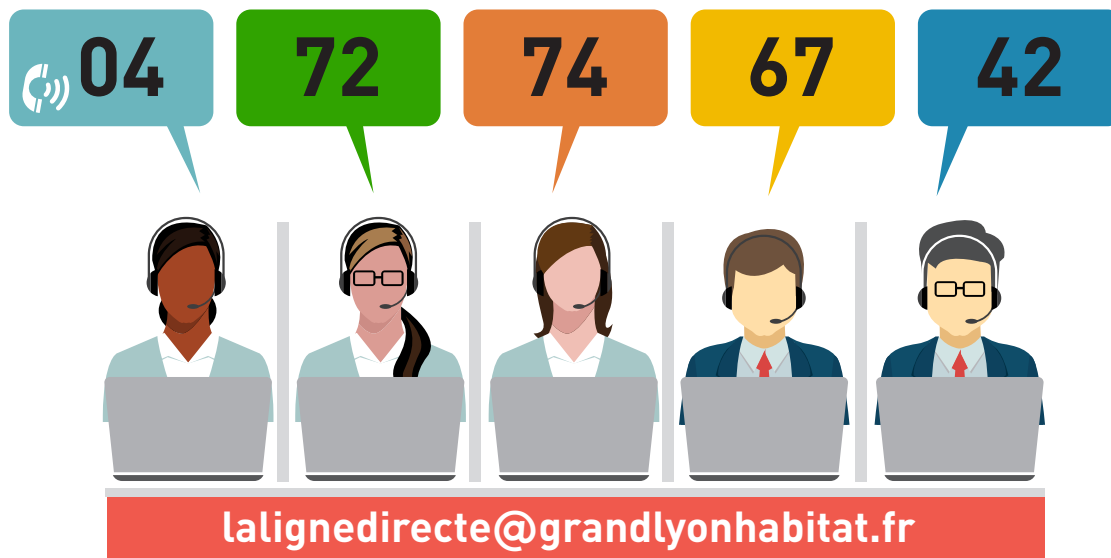
Ma ligne directe

Pour mes demandes téléphoniques, du **lundi** au **vendredi**, de **8h30** à **12h00** et de **13h00** à **16h30**

En semaine après 16h30, les week-ends et jours fériés, la ligne directe est réservée uniquement aux urgences (pannes, fuites...).

Ce service fonctionne pour les locataires 24h/24, 7j/7.

Je compose le numéro de la ligne directe des locataires : **04 72 74 67 42**



Véritable centre de relations clients, ce service téléphonique est réservé aux locataires.

Les téléconseillers répondent à mes questions ou transfèrent mon appel vers l'interlocuteur le plus apte à répondre.

Si l'intervention d'un professionnel est nécessaire, les téléconseillers savent quelle entreprise contacter en fonction du problème rencontré.

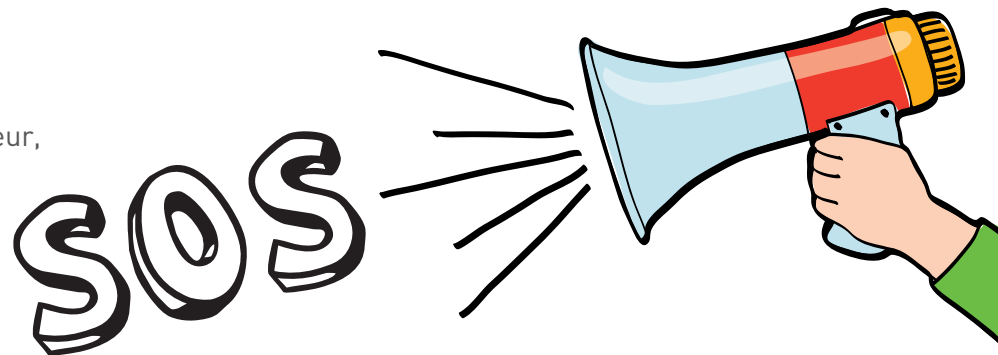


GRANDLYON HABITAT s'engage !

En cas de difficultés, selon ma situation, un **conseiller social** peut m'accompagner pour les résoudre (difficultés financières, perte de mobilité, handicap...). Dans cet objectif, GRANDLYON HABITAT peut être amené à mobiliser, avec mon accord, les partenaires institutionnels et associatifs. Contact : la ligne directe 04 72 74 67 42.

En cas de pannes d'ascenseur ou problèmes de robinetterie

Pour gagner en réactivité et joindre directement le bon interlocuteur, GRANDLYON HABITAT a mis en place des **numéros dédiés** à ces dysfonctionnements.

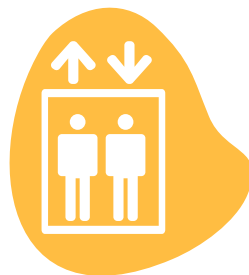


Panne d'ascenseur ?

Un numéro d'urgence spécial existe. Pour cela, je contacte la ligne directe des locataires :

04 72 74 63 78

(service 24h/24, 7j/7)



Problème de robinetterie ?

GRANDLYON HABITAT a mis en place un numéro spécifique, différent selon les secteurs, pour gérer plus rapidement les problèmes de robinetterie.

Retrouvez le numéro du prestataire qui intervient sur votre résidence, dans le tableau d'affichage de votre allée ou dans votre espace personnalisé sur le site internet www.grandlyonhabitat.fr.



GRANDLYON HABITAT s'engage !

En cas de pannes de longue durée ou d'entretien programmé d'ascenseurs, GRANDLYON HABITAT peut déployer les services d'accompagnement nécessaires auprès des personnes âgées ou à mobilité réduite : relogement temporaire, livraison de courses à domicile, portage de repas.

Pour cela, je contacte la ligne directe des locataires : **04 72 74 67 42**



GRANDLYON HABITAT s'engage !

Les délais de dépannage à compter de la réception de l'appel

Dépannage urgent : 4 heures

(problème qui entraîne la fermeture de l'eau, ou qui peut provoquer un dégât des eaux).

Dépannage courant : 72 heures

(panne ou défaillance d'une installation qui génère un défaut d'échantéité).

Dépannage non urgent : 8 jours

(panne ou défaillance d'une installation qui n'entraîne pas un défaut d'échantéité).

8

MES CONTACTS EN CAS DE BESOIN

Les coordonnées
de mon agence



0									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Mes notes



Les coordonnées
de mon assureur



0							
---	--	--	--	--	--	--	--

SAMU

15

POLICE

17

POMPIERS

18

SAMU SOCIAL

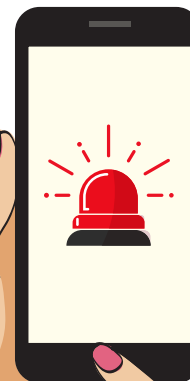
115

Délai
5 jours

En cas de dégradations importantes survenues dans mon logement (dégât des eaux par exemple), **je dispose d'un délai de 5 jours maximum** à compter de la date de l'incident pour envoyer ma déclaration à mon assureur.

Je ne dois pas oublier d'adresser un double de la déclaration de sinistre à GRANDLYON HABITAT et envoyer un mail à laignedirecte@grandlyonhabitat.fr

ATTENTION





GRANDLYON HABITAT
Immeuble Terra Mundi
2, place de Francfort
CS 13754 - 69444 Lyon Cedex 03

Tél. : **04 72 74 67 42**

Site Internet : **www.grandlyonhabitat.fr**

 : **@grandlyonhabitat**